

**SISTEM INFORMASI AKUNTANSI BERBASIS
KOMPUTER TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA
PT. MULTISARANA ADITRANS JAYA
SURABAYA**



Oleh:

ROBBY FAISAL RACHMAN
0713215009 / FE / EA

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2011**

SKRIPSI

**SISTEM INFORMASI AKUNTANSI BERBASIS
KOMPUTER TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA
PT. MULTISARANA ADITRANS JAYA
SURABAYA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Akuntansi**



Oleh:

ROBBY FAISAL RACHMAN
0713215009 / FE / EA

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2011**

SKRIPSI

SISTEM INFORMASI AKUNTANSI BERBASIS KOMPUTER TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PT. MULTISARANA ADITRANS JAYA SURABAYA

Yang diajukan

ROBBY FAISAL RACHMAN
0713215009 / FE / EA

Disetujui untuk mengikuti Ujian Lisan oleh :

Pembimbing Utama

Drs. Ec. Muslimin, MSi

Tanggal :.....

**Mengetahui
Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jawa Timur**

Drs. Ec. Rahmat A. Suwaidi, MS.
NIP. 196 003 301 986 031 001

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAKSI	viii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Landasan Teori.....	17
2.2.1. Pengertian Dasar Sistem Informasi Akuntansi	17
2.2.2. Komputer sebagai Alat Bantu Manusia	33
2.2.3. Kepuasan Pengguna	37
2.2.4. Teori yang Mendasari Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan pengguna	39
2.2.5. Teori yang Melandasi Pengaruh <i>Reponsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pengguna.....	40
2.2.6. Teori yang Melandasi Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	41
2.2.7. Teori yang Melandasi Pengaruh <i>Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	42
2.2.8. Teori yang Melandasi Pengaruh <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	43

	2.2.9. Teori yang Melandasi Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna	44
	2.3. Kerangka Pikir	45
BAB III	METODE PENELITIAN	
	3.1. Definisi Operasional dan Pengaruh Variabel.....	47
	3.1.1. Definisi Operasional	47
	3.1.2. Pengukuran Variabel.....	49
	3.2. Teknik Penetaan Sampel.....	50
	3.2.1. Populasi.....	50
	3.2.2. Sampel.....	51
	3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	51
	3.4. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	52
	3.4.1. Uji Validitas	52
	3.4.2. Uji Reliabilitas	53
	3.4.3. Uji Normalitas.....	53
	3.4.4. Uji Asumsi Klasik.....	54
	3.4.5. Teknik Analisis	56
	3.4.6. Uji Hipotesis	57
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1. Definisi Operasional	59
	4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	59
	4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	60
	4.1.3. Struktur Organisasi	60
	4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	63
	4.2.1. Gambaran Umum Responden	63
	4.2.2. Deskripsi Variabel <i>Reliability</i> (X1)	64
	4.2.3. Deskripsi Variabel <i>Responsiveness</i> (X2)	66
	4.2.4. Deskripsi Variabel <i>Assurance</i> (X3)	67
	4.2.5. Deskripsi Variabel <i>Tangibles</i> (X4)	68
	4.2.6. Deskripsi Variabel <i>Empahaty</i> (X5).....	69

4.2.7. Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Y)	70
4.3. Deskripsi Hasil Pengujian Analisis Data	71
4.3.1. Hasil Pengujian Validitas	71
4.3.2. Hasil Pengujian Reliabilitas	74
4.3.3. Hasil Uji Normalitas	74
4.4. Deskripsi Hasil Pengujian Asumsi Klasik	75
4.4.1. Hasil Pengujian Multikolinieritas	75
4.4.2. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	76
4.4.3. Hasil Pengujian Autokorelasi.....	77
4.5. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	78
4.6. Hasil Uji Hipotesis	81
4.6.1. Uji Kecocokan Model	81
4.6.2. Hasil Pengujian Parsial <i>Reliability</i> (X1), <i>Responsiveness</i> (X2), <i>Assurance</i> (X3), <i>Tangibles</i> (X4), <i>Empathy</i> (X5) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Y)	82
4.7. Pembahasan Hasil Penelitian	85
4.8. Implikasi Hasil Penelitian	88
4.9. Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.	88
4.10. Kelemahan Penelitian	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	90
5.2. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	92
DAFTAR LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Laba / Rugi PT. Multisarana Aditrans Jaya Tahun 2005-2009...	6
3.1. Uji <i>d</i> Durbin Watson	56
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	63
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	64
4.3. Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Reliability</i> (X1).....	65
4.4. Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Responsiveness</i> (X2)...	66
4.5. Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Assurance</i> (X3).....	67
4.6. Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Tangebles</i> (X4)	68
4.7. Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Emphaty</i> (X4)	69
4.8. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Y)	70
4.9. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> (X1).....	71
4.10. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responseveness</i> (X2).....	72
4.11. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> (X3).....	72
4.12. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangibles</i> (X4).....	73
4.13. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i> (X5)	73
4.14. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi(Y)	73
4.15. Hasil Uji Reliabilitas	74
4.16. Hasil Uji Normalitas	75
4.17. Hasil Uji Multikolinieritas	76
4.18. Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
4.19. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	78
4.20. Hasil Uji F.....	81
4.21. Hasil Uji t.....	82
4.22. Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Sekarang	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1.	Siklus Pengolahan Data Secara Manual.....	23
2.2.	Siklus Pengolahan Data Dengan Komputer.....	24
2.3.	Diagram Kerangka Pikir	46
4.1.	Distribusi Daerah Keputusan Autokorelasi.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3. Input Data SPSS
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 9. Struktur Organisasi PT. Multisarana Aditrans Jaya

**SISTEM INFORMASI AKUNTANSI BERBASIS
KOMPUTER TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA
PT. MULTISARANA ADITRANS JAYA
SURABAYA**

Oleh :
Robby Faisal Rachman

Abstraksi

Perkembangan teknologi informasi membawa dampak terhadap hampir seluruh aspek pengelola bisnis agar tetap *exist* dan bahkan dapat meningkatkan prestasi bisnisnya. Informasi berguna bagi pihak manajemen atau pimpinan untuk melakukan perencanaan, pengawasan dan memudahkan dalam mengambil keputusan yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, lengkap, dapat dipahami dan teruji sesuai dengan kebutuhan informasi perusahaan. Penerapan sistem informasi akuntansi berbasis komputer masih bermasalah, misalnya permasalahan penerapan sistem baru baru mengharuskan pengguna sistem informasi akuntansi untuk beradaptasi sistem yang baru dan ketidakmampuan beradaptasi dengan sistem yang baru berdampak pada kualitas data yang dihasilkan. Berdasarkan latar belakang, penelitian ini bertujuan mengetahui dan menguji secara empiris apakah sistem informasi akuntansi berbasis komputer berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Penelitian menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis komputer (X) yang terdiri dari *reliability* (X1), *reponseveness* (X2), *assurance* (X3), *tangibles* (X4) dan *emphaty* (X5) serta variabel terikat yaitu kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi (Y). Data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner dan data sekunder diperoleh dari populasi 24 karyawan pengguna sistem informasi akuntansi yang terdiri dari 2 manager, 4 supervisor dan 18 staff. Cara pengukuran variabel menggunakan skala simetik diferensial dan pengolahan data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian sistem informasi akuntansi berbasis komputer terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT. Multisarana Aditrans Jaya Surabaya diperoleh hasil pengaruh positif dari rata-rata kelima variabel yang diteliti, bahwa keberhasilan dalam memperbaiki sistem informasi maka dapat memperlancar kinerja dan kemampuan perusahaan dalam mempertahankan pelanggan terjaga dengan baik. Perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa angkutannya dari seluruh dimensi sehingga dapat diperoleh konsumen yang loyal dan selalu menjadikan PT. Multisarana Aditrans Jaya Surabaya sebagai pilihan utama.

Key Word : Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Allah SWT, Nabi Muhammad SAW dan Rasul-rasulnya atas berkat dan anugrahnya sehingga skripsi ini dapat selesai. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari banyak pihak penulisan skripsi ini tidak mungkin selesai. Oleh karena itu, penulis ingin berterima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Sri Trisnaningsih, MSi. selaku Ketua Progdik Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Drs. Ec. Muslimin, MSi. selaku dosen pembimbing.
5. Bapak dan Ibu dosen dan staff selaku pegawai Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. PT. Multisarana Aditrans Jaya Surabaya selaku objek bahan penelitian.
7. KAP. Benny Tony Frans & Daniel selaku tempat penulis bekerja.
8. H. Badri dan H. Lambran Ladjim selaku keluarga besar dari orang tua penulis.
9. Dwi Winarni selaku wanita pujaan penulis.
10. Seluruh teman dan musuh selaku pemberi dukungan dan semangat bagi penulis.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya dan bagi perkembangan ilmu ekonomi pada khususnya.

Surabaya, Juni 2011

Penulis

**SISTEM INFORMASI AKUNTANSI BERBASIS KOMPUTER TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA
PT. MULTISARANA ADITRANS JAYA SURABAYA**

Oleh:

Robby Faisal Rachman

ABTSRAK

Perkembangan teknologi informasi membawa dampak terhadap hampir seluruh aspek pengelola bisnis agar tetap *exist* dan bahkan dapat meningkatkan prestasi bisnisnya. Informasi berguna bagi pihak manajemen atau pimpinan untuk melakukan perencanaan, pengawasan dan memudahkan dalam mengambil keputusan yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, lengkap, dapat dipahami dan teruji sesuai dengan kebutuhan informasi perusahaan. Penerapan sistem informasi akuntansi berbasis komputer masih bermasalah, misalnya permasalahan penerapan sistem baru baru mengharuskan pengguna sistem informasi akuntansi untuk beradaptasi sistem yang baru dan ketidakmampuan beradaptasi dengan sistem yang baru berdampak pada kualitas data yang dihasilkan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan mengetahui dan menguji secara empiris apakah sistem informasi akuntansi berbasis komputer berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Penelitian menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis komputer (X) yang terdiri dari *reliability* (X1), *reponseveness* (X2), *assurance* (X3), *tangibles* (X4) dan *emphaty* (X5) serta variable terikat yaitu kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi (Y). Data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner dan data sekunder diperoleh dari populasi 24 karyawan pengguna sistem informasi akuntansi yang terdiri dari 2 manager, 4 supervisor dan 18 staff. Cara pengukuran variabel menggunakan skala simetik diferensial dan pengolahan data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian sistem informasi akuntansi berbasis komputer terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT. Multisarana Aditrans Jaya Surabaya diperoleh hasil pengaruh positif dari rata-rata kelima variable yang diteliti, bahwa keberhasilan dalam memperbaiki sistem informasi maka dapat memperlancar kinerja dan kemampuan perusahaan dalam mempertahankan pelanggan terjaga dengan baik. Perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa angkutannya dari seluruh dimensi sehingga dapat diperoleh konsumen yang loyal dan selalu menjadikan PT. Multisarana Aditrans Jaya Surabaya sebagai pilihan utama.

Key Word: Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer, Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi, Pengambilan Keputusan.

ABSTRACT

The development of information technology had an impact on almost all aspects of managing a business to still exist and can even improve business performance. Useful information for management or leadership to do the planning, supervision and facilitate in decision-making of reliable, relevant, timely, complete, can be understood and tested in accordance with the required information needs of the company. Application of computer-based accounting information system is still problematic, for example the problems that occurred the application of the new system only requires users of accounting information systems to adapt to the new system and the inability to adapt to the new system affects the quality of the resulting data. Based on this background, this study aims to identify and empirically examine whether computer-based accounting information system (reliability, reponseveness, assurance, tangibles and emphaty) effect on accounting information system user satisfaction.

This research uses a system based accounting information kopumter (X) consisting of reliability (X1), reponseveness (X2), assurance (X3), tangibles (X4) and emphaty (X5) and a variable that is bound to the accounting information system user satisfaction (Y) . The data that the primary data obtained by distributing questionnaires and secondary data obtained from population 24 employee users of accounting information system consisting of 2 managers, 4 supervisor and 18 staff. How to use a variable measuring differential simetik scale and data processing using multiple linear regression analysis.

Based on the research quality of computer-based accounting information system at PT. Multisarana Aditrans Jaya Surabaya positively influence the results obtained from an average of the five variables studied, namely reliability, reponseveness, assurance, tangibles and emphaty that the success in improving the information system to facilitate the performance and capabilities in customer retention are well preserved. The company is expected to improve the quality of services angkutannya of all dimensions in order to obtain a loyal customer and always make PT. Multisarana Aditrans Jaya Surabaya as a top choice.

Key Word : Computer-Based Accounting Information Systems and Accounting Information Systems User satisfaction.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan teknologi semakin pesat diiringi perkembangan sistem informasi yang berbasis teknologi. Perkembangan sistem informasi tersebut perlu didukung banyak faktor yang diharapkan dapat memberikan kesuksesan dari sistem informasi itu sendiri yang tercermin melalui kepuasan pemakai sistem informasi. Suatu sistem informasi akan sukses apabila didukung oleh beberapa faktor pendukungnya, diantaranya partisipasi pemakai. Organisasi yang memiliki kebijakan dan aturan yang memberikan keleluasan bagi kreatifitas individu akan mendorong seseorang untuk lebih memaksimalkan kesuksesan pengembangan sistem informasi.

Sistem informasi juga berperan dalam bidang akuntansi. *Statement of Financial Accounting Concept No. 2, Financial Accounting Standard Board* mendefinisikan akuntansi sebagai sistem informasi. Standar akuntansi keuangan tersebut juga menyebutkan bahwa tujuan utama akuntansi adalah untuk menyediakan informasi bagi pengambil keputusan. Sistem informasi akan memberikan kemudahan bagi para akuntan manajemen untuk menghasilkan informasi keuangan yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, dapat dipahami dan teruji sehingga akan membantu pengambilan keputusan. *American Institute of Certified Public*

Accountants (AICPA) baru-baru ini telah membuat sertifikasi baru yaitu *Certified Information Technology Professional* (CITP). CITP mendokumentasikan keahlian sistem para akuntan yaitu akuntan yang memiliki pengetahuan luas di bidang teknologi dan yang memahami bagaimana teknologi informasi dapat digunakan dalam berbagai organisasi. Hal ini mencerminkan pengakuan AICPA atas pentingnya teknologi atau sistem informasi dan hubungannya dengan akuntansi (Simamora, 2000:204).

Kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi baru dalam mengevaluasi kinerja manajerial sangat diperlukan oleh manajemen untuk memastikan bahwa sistem baru yang berbasis komputer dapat digunakan untuk mengendalikan kinerja bawahan. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Purbawanti, 2003:27).

Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak yang besar sekali terhadap kehidupan masyarakat. Sejak ditemukannya komputer pada tahun 1955, peradaban dunia telah memasuki era informasi, Teknologi informasi dengan komputer sebagai motor penggeraknya telah merubah segalanya. Pemrosesan informasi berbasis komputer mulai dikenal orang dan hingga saat ini sudah banyak (*software*) yang dapat digunakan orang sebagai alat pengolah data untuk menghasilkan informasi dengan tujuan untuk memberikan kemudahan

dalam menghasilkan informasi yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, lengkap, dapat dipahami dan teruji.

Teknologi komputer merupakan salah satu teknologi informasi yang banyak berpengaruh pada sistem informasi dalam suatu perusahaan karena dengan sistem informasi berbasis komputer informasi dapat disajikan tepat waktu dan akurat. Dengan penggunaan komputer sejumlah besar informasi yang berguna dapat dikumpulkan dan dilaporkan kepada manajer dengan segera. Semua hal yang terjadi di berbagai bagian dapat diketahui dengan sekejap. Ini memungkinkan manajer mengambil keputusan dengan cepat (Widjajanto, 2001:4).

Manajemen perusahaan juga harus sensitif terhadap pengaruh perkembangan teknologi yang mencakup informasi, peralatan teknik dan proses dalam mengubah input menjadi output. Selain itu, manajemen harus dapat memahami dengan baik hubungan antara tugas, kemampuan yang dimiliki dan fungsi – fungsi teknologi yang ada. Dengan demikian teknologi informasi yang berbasis komputer memberikan banyak manfaat bagi perusahaan, seperti mampu meringankan aktivitas bisnis yang kompleks serta menghasilkan informasi yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, lengkap, dapat dipahami dan teruji dalam rangka perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan bagi pihak manajemen perusahaan. Akibatnya perusahaan tetap dapat bertahan dalam era globalisasi informasi yang kompetitif serta mampu menghadapi persaingan pasar global (Widjajanto, 2001:59).

Sistem informasi bukan hanya sebagai pengumpul data semata, mengolahnya menjadi informasi berupa laporan keuangan saja, tetapi berperan lebih dalam menyediakan informasi bagi manajemen untuk fungsi perencanaan, alokasi sumber daya dan pengukuran atau pengendalian.

Sebagai akibat dari perubahan lingkungan ekstern organisasi perusahaan, sistem informasi yang diperlukan oleh manajemen dengan kriteria-kriteria yaitu dapat dipercaya, akurat dan tepat waktu. Oleh karena itu apabila adanya keusangan dari sistem informasi, maka harus segera diadakan modifikasi atau pengembangan terhadap sistem informasi secara umum melalui beberapa tahap dimulai dengan perencanaan sistem, analisis sistem, perancangan sistem, implementasi sistem dan diakhiri dengan pengoperasian sistem.

Peranan sistem informasi berbasis komputer sebagai sarana untuk memperoleh informasi, baik informasi akuntansi maupun informasi manajemen. Dengan menggunakan komputer secara tepat maka akan dapat meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan, selain itu komputer mampu menyimpan data dan informasi tersebut tanpa henti, sehingga mempermudah pihak manajer pada khususnya untuk menjalankan dan mengendalikan kegiatan perusahaan kearah pencapaian tujuan perusahaan dengan baik (Sutabri, 2004:163).

Seperti halnya informasi yang dihasilkan dari sistem informasi yang diterapkan pada PT. Multisarana Aditrans Jaya Surabaya digunakan

oleh para penggunanya sebagai dasar pengambilan keputusan yang berhubungan dengan penyusunan strategi, tujuan dan sasaran yang ingin dicapai perusahaan. Tetapi pada realisasinya, sistem informasi yang digunakan PT. Multisarana Aditrans Jaya Surabaya masih mengalami beberapa kendala dalam pelaksanaan dan pengaplikasiannya. Hal ini mengakibatkan terhambatnya kinerja manajemen perusahaan dalam hal pengambilan keputusan yang strategis dan pada akhirnya perusahaan mengalami kerugian serta tidak mampu berkompetisi dengan pesaing-pesaingnya.

Masalah utama yang menjadi kendala dalam pelaksanaan sistem informasi pada PT. Multisarana Aditrans Jaya Surabaya adalah penataan personil yang mengolah data-data yang tersedia untuk dijadikan sebuah informasi. Penataan personil perlu dilakukan dengan benar agar sistem informasi dapat berjalan dengan baik dan mengurangi terjadinya kesalahan yang bersifat manusiawi yang dapat mengurangi mutu informasi. Beberapa kesalahan yang telah terjadi karena kesalahan penataan personil pada PT. Multisarana Aditrans Jaya Surabaya diantaranya adalah:

1. Kehilangan data atau data tidak diperoleh.
2. Pemeriksaan atau pencataan data yang salah.
3. Metode pengumpulan data yang tidak tepat.

Dari kesalahan-kesalahan tersebut maka timbulah rasa ketidakpuasan akan sistem informasi perusahaan yang seharusnya dapat memberikan kemudahan bagi penggunanya. Karena informasi yang

dihasilkan tidak sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengguna khususnya pihak manajemen untuk pengambilan keputusan, maka seiring terjadi pengambilan keputusan yang tidak tepat yang disebabkan sistem informasi tidak menghasilkan informasi yang akurat.

Pengambilan keputusan yang tidak tepat dapat berdampak pada PT. Multisarana Aditrans Jaya Surabaya yang mengalami penurunan order jasa angkut serta mengalami kerugian dari tahun 2006 sampai dengan tahun 2009 yang ditampilkan pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. Laba / Rugi PT. Multisarana Aditrans Jaya Tahun 2005-2009

Tahun	Perhitungan Laba / Rugi		Selisih Laba/Rugi
	Target	Realisasi	
2005	180.000.000.000	195.590.102.000	15.590.102.000
2006	195.000.000.000	191.208.540.000	(3.791.460.000)
2007	191.000.000.000	187.955.197.000	(3.044.803.000)
2008	188.000.000.000	185.434.501.000	(2.565.499.000)
2009	186.000.000.000	183.934.325.000	(2.065.675.000)

Sumber : PT. Multisarana Aditrans Jaya

Gambaran data laba di atas mengindikasikan bahwa pada tahun 2005 laba perusahaan sebesar Rp.15.590.102.000,- yang melebihi dari targetnya sebesar Rp.180.000.000.000,- terealisasi sebesar Rp.195.590.102.000,-. Sedangkan di tahun 2006 mengalami penurunan drastis dari target Rp.195.000.000.000,- terealisasi sebesar Rp.191.208.540.000,- sehingga rugi sebesar Rp. 3.791.460.000,-, kemudian di tahun 2007 rugi sebesar Rp. 3.044.803.000,- dari target sebesar Rp.191.000.000.000,- terealisasi sebesar Rp.187.955.197,-. Ditahun 2008 kembali mengalami kerugian sebesar Rp. 2.565.499.000,-

dari target sebesar Rp.188.000.000.000,- terealisasi sebesar Rp.185.434.501.000,- dan begitu juga ditahun 2009 rugi sebesar Rp.2.065.675.000,- dari target sebesar Rp.186.000.000.000,- terealisasi sebesar Rp.183.934.325.000,-.

Penurunan order jasa angkut terjadi karena informasi yang tersedia lebih sedikit dari yang diperlukan untuk pengambilan keputusan, ketika ini terjadi pembuat keputusan menghadapi ketidakpastian dalam pengambilan keputusan dan pada akhirnya keputusan yang diambil menjadi tidak tepat dan merugikan perusahaan, karena jika dilihat dari data diatas dapat disimpulkan bahwa hasil yang ditunjukkan mengalami kerugian.

Mengingat suatu sistem informasi penyediaannya terintegrasi satu dengan yang lain, maka diperlukan ketelitian dari masing-masing pengguna oleh karena itu kualitas pelayanan sangat tergantung pada kinerja karyawan dan sumber daya organisasi. Kualitas telah menjadi topik yang vital bagi para peneliti karena adanya perubahan dalam kompetisi pelayanan hal ini berkaitan dengan perubahan global dan perubahan gaya hidup masyarakat, kualitas pelayanan sering kali di pandang sebagai suatu strategi bagi organisasi untuk mencapai diferensiasi pelayanan, nilai pelanggan, dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PT. Multisarana Aditrans Jaya Surabaya"**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

”Apakah ada pengaruh positif Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer yang diindikasikan dengan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangibles* dan *Empathy*) terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PT. Multisarana Aditrans Jaya Surabaya? ”

1.3 Tujuan Penelitian

Setelah mengetahui masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ”Untuk membuktikan secara empiris Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PT. Multisarana Aditrans Jaya Surabaya. ”

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti :

Sebagai langkah nyata penerapan ilmu sesuai dengan teori yang didapat selama kuliah, serta dapat menambah pengetahuan tentang kondisi perusahaan dan permasalahan yang dihadapinya, sehingga dapat diambil suatu kesimpulan yang tepat.

2. Bagi Akademisi :

Peneliti diharapkan dapat menambah referensi perpustakaan dan digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain.

3. Bagi Praktisi :

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas sistem informasi akuntansi berbasis komputer agar mampu bersaing.